機能評価対策講座 No.014

この講座は、病院機能評価を利用して、院内の本質的な業務改革を堅実に実現する戦略に関して解説しています。目指しているのは、スタッフが生き生きと仕事することで患者さんに生きるエネルギーが提供できる病院、患者さんが安心して、納得できる医療サービスが受けられる病院、安定した健全経営が継続できる病院です。

緊急時対応マニュアル ――基礎編――

はじめに

医療事故やミスに対しては、予防対策が注目を集めていますが、その影に同じくらい重要な「発生した時に的確に対応できる「緊急時対応マニュアル」があります。本日はその必要性や、特性、作成する上での基本的な留意点について解説します。

緊急時対応マニュアルの必要性

医療ミスや事故は発生することが前提です。無いに越したことはありませんが、現実はそうはいきません。13 年間医療現場で働いてきた私の経験から言えることですが、ほんの些細な確認なり、チェックを怠ったことで、取り返しのつかない事態となってしまうのが、医療現場なのです。そこで、発生した事故に対して「迅速で的確な対応方法を準備しておくこと」が不可欠となるのです。

以前このメールマガジンで「備えあれば憂い無し」と解説したことがあります。最悪の事態に対する適切な対処方法を会得しておくことで、自信を持って職務が遂行できるのです。的確に日常業務を遂行するためにも対応マニュアルを習得しておくことが必要なのです。

また、損害賠償に関して説明した時に、債務不履行について解説しましたが、緊急時の対応体制が整っていることで「不可抗力」と判断される可能性があるのです。少し話が逸れますが、緊急時対応マニュアルは「責任逃れの手段」では決してありません。患者さんや、家族が「そこまで体制が取れていた中で、このようになったのは仕方の無いこと」と、持って行き場の無い怒りを諦められてもらえる唯一の方法なのです。

緊急時対応マニュアルと一般的なマニュアルとの違い

一番の違いは、「緊急時対応マニュアルは周知できない」と言うことです。緊急事態に対して新人は的確に対応できないのは当然ですが、ベテランでもなかなか難しいのです。その理由は、重大な事態であればあるほど、「動揺」してしまうからです。精神的にはパニックに陥ってしまいます。これはほとんどの人が陥るはずです。ですから、事前に周知してあっても頭の中は「白紙状態」となっていることが前提となります。

従って、最低限できること、例えば「転倒したら、このチェックシートを持って、記載されている順番に対応する」といった『緊急時対応シート』を準備することくらいしか「備え」とはならないのです。ですから、転倒･転落時の対応シート、誤飲時の対応シート・・・という様に、発生する可能性のある緊急事態に一つずつ作成することになります。

もう一つの違いは、緊急時の対応の記録用紙の機能も必要となります。上記のように精神的にパニック状態となってしまうのですから、記憶は当てにはなりません。重大な事態が発生した場合には、事故の検証の際に、「発見後の対応が適切であったか」は必ず追及されるのです。まず救命に動くのは当然ですが、後でどのような順番で何をしたのかを記載するのでは、正確に記録はできません。緊急時の対応と同時に必要なことを簡潔に記載することです。従って、上記の対応シートには必ず「記載欄」を盛り込んでおく必要があるのです。できれば、穴埋め式になっているとより的確で効率的です。

作成する緊急時対応マニュアルの形態

上記で説明したように、記録用紙を兼ねた対応シートは作成しなくてはなりません。この作成の方法に関しては後日解説したいと思っています。その他に必要となるのは「取扱説明書」です。これには、まず、対応シートは何処にあり、いつ取り出して、何を記載して、全部記載したら誰に提出するのか、何処に保管するのか、などといった運用方法を記載しなくてはなりません。そして、何故このような項目が必要となるのかといった記載理由と記載方法も必要となります。

以上の内容が盛り込まれた説明書は、新規採用者は当然のこととして、年に一度は全職員が通読することを義務付けることです。これらの各部門で活動した内容を確実に記録し、安全管理委員会が保管したり、実施しているかどうかを検証したりすることが必要となります。「命を預かる仕事」をしているからには、これが責務となるのです。これを怠っていると「債務不履行」が問われる危険性がたくなるのです。

作成方法に関しては、またの機会としますが、「マニュアルを作成する」となるとすぐに「他の施設から参考資料を集める」となりますが、そろそろこのような安易な方法から卒業しなくてはなりません。施設によって実状も違いますし、職員の能力も違います。それなのにマニュアルをどうして入手しようとするのですか？「白紙から作るより早い」と思われている管理者の方が多いと思いますが、完璧なマニュアルを作成して運用している施設など無いのです。

どの施設もこれから新しい体制作りをするのですから、自院に則したマニュアルが不可欠なのです。それに、これからの医療施設で必要となるマニュアル類は、一度作れば修正する必要の無いものではありません。変化の激しい時代を乗り越える時は、業務は常に変化していきます。従って自院にてマニュアルをメンテナンスできる力が必要となるのです。白紙から作ることで、対応マニュアルの作成能力を高めていくことがかなりの財産となるのです。